

Evaluación y cobro de servicios en la biblioteca digital: una propuesta

*Luis Manuel Casiano Casiano
Ma. del Carmen Alba Reyes*

Introducción

La evaluación y cobro de servicios en las bibliotecas en el mundo ha sido difícil desde sus orígenes y más cuando no existe un modelo o una política para ello.

En el caso de México es aun más complicado el asunto, debido a que el mayor peso de los servicios de información especializados y altamente tecnificados se encuentran en las universidades, las cuales no han tomado una política exacta de que y como se deben de cobrar los servicios de información.

De igual forma, para poder realizar una tarifa en el cobro de servicios, estos se deben de evaluar pensando en su calidad, contenido, costo y beneficio para la institución o los usuarios y sobre de ello es necesario trabajar en un mecanismo que genere recursos a la biblioteca dueña de los datos.

Pensando en esto y en el concepto que tiene la sociedad sobre la gratuidad de los servicios bibliotecarios, es más difícil aun realizar una evaluación y un cobro de servicios en la biblioteca digital y aun más cuando en el país son mínimas las dependencias (sobre todo las privadas) quienes realizan esta labor con el fin ofrecer servicios digitales de calidad con costo.

La responsabilidad en la evaluación de servicios y su cobro recae en el bibliotecario y el mismo diseñador de la biblioteca digital, los cuales deben entrar en un proceso de costo-beneficio que determinen si es necesario y posible esta labor.

Por otra parte, debemos recordar que en nuestro país las bibliotecas digitales son el resultado de proyectos realizados dentro de las bibliotecas tradicionales, las cuales se desarrollaron originalmente como un servicio y que en la actualidad incluyen innumerables

servicios y productos de consulta local y remota por accesos libres o controlados.

Pero ¿qué pasos seguir para la evaluación de los servicios?, ¿cómo determinar su cobro?, ¿a que usuarios se les debe de cobrar?, ¿cómo podemos manejar esta situación?, ha estas preguntas le daremos respuesta dentro del contenido del trabajo el cual es parte de la experiencia vivida en el desarrollo, puesta en marcha, evaluación y cobros de servicios en una biblioteca digital mexicana, en donde la información se presenta como una propuesta.

Palabras clave: Biblioteca digital; servicios digitales; cobro de servicios; evaluación de colecciones; servicios de calidad.

La evaluación de los servicios en la biblioteca digital: calidad-costo-beneficio.

La evaluación es la herramienta que se aplica constantemente para conocer si los objetivos del proyecto están siendo cubiertos como se plantearon originalmente. Este mecanismo nos permite corregir el rumbo de nuestros proyectos y mejorar su calidad con base en los escenarios planteados en su desarrollo.

Evaluar no es simplemente saber si vamos bien o no, consiste en una actividad aun más complicada en donde los resultados que arroje determinaran si nuestro proyecto de calidad-costo-beneficio sé esta cumpliendo y facilita la planeación a un corto plazo de los mismos.

En la mayoría de las bibliotecas de México, la evaluación de sus servicios se hace con base en la movilidad de sus colecciones y el número de usuarios atendidos, pero eso no implica que la calidad este inmersa y que el costo de la colección es el apropiado para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, debido a que si es lo único que existe por lo tanto será consultado o revisado.

En el caso de las bibliotecas digitales, es aun más difícil evaluar los servicios a ofrecer, pues se depende de factores externos que obligan al usuario a determinar a la calidad del servicio no por su contenido propio, sino por su accesibilidad y rapidez de respuesta.

En la evaluación de este tipo de bibliotecas la calidad de los servicios es el factor fundamental, en el que intervienen agentes de contenido, contexto e información, así como de comunicaciones e infraestructura de cómputo. Esta calidad se liga con los objetivos del proyecto, pero no siempre se cumplen debido a la cantidad de usuarios que podrán acceder de forma simultanea y a las necesidades tan variadas del mismo.

Por lo tanto, el costo de los servicios en la biblioteca digital consistirá en la inversión total entre el numero de accesos y la satisfacción de los usuarios (elemento difícil de medir pero que se obtiene con una evaluación y una encuesta aleatoria), dependiendo siempre de los objetivos del proyecto, la apertura de los servicios y la calidad en los accesos.

Finalmente, el beneficio en la evaluación consistirá no solo en lo que los usuarios consigan y apoye sus necesidades de información, si no la proyección de la misma biblioteca digital de sus servicios y de la institución u organismo que la este patrocinando.

¿Qué debemos evaluar en una biblioteca digital?

Por la antigüedad y evolución de las unidades de información, conocemos bien que podemos evaluar en ellas, como es el caso de los usuarios, las colecciones, los servicios, el personal, la eficacia, etc. Pero en una biblioteca digital ¿qué debemos tomar en cuenta para ser evaluado?.

Desde nuestra perspectiva, los elementos que debemos evaluar en una biblioteca digital, son:

- 1) Los servicios, los cuales los dividimos en tres partes:
 - a. Con costo
 - b. Sin costo
 - c. Con valor agregado
- 2) El personal
 - a. Responsable de la información
 - b. Responsable de las tecnologías
 - c. Administrador del proyecto
- 3) La inversión

- a. Recursos humanos
 - b. Recursos materiales
 - c. Tecnologías de información
- 4) La calidad
 - a. De los recursos ofrecidos
 - b. De los servicios presentados
 - c. Del desarrollo del proyecto
- 5) La tecnología
 - a. Telecomunicaciones
 - b. Moderna y operativa
- 6) Los acervos digitales
 - a. Propios
 - b. Adquiridos bajo pago
 - c. Compartidos
- 7) La accesibilidad
 - a. Diseño
 - b. Disponibilidad
 - c. Medios de consulta y recuperación de información
- 8) El costo-beneficio
 - a. De los usuarios
 - b. Del organismo
 - c. De la sociedad

Si subdividimos estos elementos, nos podemos dar cuenta que se entrelazan permitiendo una mejor evaluación y atacando su desempeño por diferentes niveles, funciones y características.

Recordemos que la tecnología de la información nos permitirá realizar de forma por demás efectiva la evaluación de estos elementos, debido a que todo se encuentra registrado de forma electrónica y con ello su manejo y relación se ve favorecida.

Pasos a seguir en la evaluación

El camino hacia un objetivo es variado, dependiendo el propósito de la evaluación será el camino a seguir. Es decir, si se busca evaluar a los usuarios con relación a sus necesidades existe un camino, pero si se busca evaluarlo con relación al porcentaje que cubren de estas

necesidades la biblioteca digital se debe seguir otro camino distinto y que en uno o varios momentos se relacionara con alguna otra parte de la evaluación general.

Por ello, los pasos que a continuación se señalan son solo un modelo para realizar la evaluación de forma general de los servicios en la biblioteca digital:

- A) Conocer plenamente los objetivos y políticas de la biblioteca digital y en particular del servicio a ofrecer, determinando su alcance y propuesta social.
- B) Conocer plenamente la estructura orgánica y funcional del proyecto, con su respectiva división entre los recursos, servicios y colecciones.
- C) Comprender la propuesta ideológica de la biblioteca digital.
- D) Determinar el área o áreas de la biblioteca digital a evaluar (en este caso nos enfocaremos a la parte de servicios).
- E) Separar los servicios por tipo, características, niveles de acceso y usuarios.
- F) Conformar un cuestionario de evaluación con base en los servicios y productos de información, dividido en dos partes: los usuarios y los servicios.
- G) Establecer los objetivos de la evaluación de los servicios (estadísticos, calidad, contenidos, explotación, tecnología, etc.).
- H) Conformar los mecanismos a seguir en la evaluación.
- I) Aplicar las herramientas de evaluación (cuestionarios, preguntas dirigidas, buzón de sugerencias, cantidad de servicios ofrecidos, número de accesos a la biblioteca, etc.).
- J) Tabular los resultados.
- K) Establecer los mecanismos de relación de los servicios evaluados con los demás componentes del proyecto (tecnología, personal, recursos, etc.).
- L) Hacer análisis de resultados.
- M) Presentar evaluación.

Parte de estos pasos son del proceso administrativo de cualquier unidad de información, la diferencia en una biblioteca digital y en sus servicios radica en la cantidad de usuarios y sus niveles de acceso, los

niveles de cobro de algunos servicios (incorporando en ello la tecnología) y la rapidez y manipulación electrónica de la información.

Evaluación de servicios por calidad–costo

Esta propuesta es con base en la demanda y el mercado, en donde la calidad de los servicios y productos de la biblioteca digital dependerán del costo para los usuarios y para la propia institución.

Como todos sabemos los usuarios buscan la máxima calidad en los servicios y productos que reciben, tanto de accesibilidad como de contenido, pero también confunden calidad con satisfacción de necesidades de información.

El costo de los servicios no implica necesariamente que su calidad sea buena o no, pero si ayuda a mejorarlos entre más ingresos económicos se integren al proyecto.

La calidad va más allá de un servicio, implica el funcionamiento eficiente de la biblioteca digital, integrando cada uno de sus elementos en un mismo fin, que es satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Por esto, los pasos a seguir para evaluar el servicio con base en su calidad-costo, son:

- 1) Marcar estándares de calidad para cada servicio, considerando los objetivos para lo que fueron creados.
- 2) Determinar las herramientas electrónicas a utilizar y su aplicación satisfactoria.
- 3) Establecer dos tipos de costos:
 - a. El costo económico, que implica la inversión realizada para el ofrecimiento del servicio.
 - b. El costo del usuario, en donde participa la inversión en tecnologías de la información, los gastos de suscripción al servicio (en el caso de que se cobren) y el costo social que implicará el uso del servicio (sea benéfico o no).
- 4) Teniendo listos los tres puntos anteriores, debemos enmarcarnos en nuestros estándares de calidad establecidos y actualizados, determinando si la inversión valió la pena y si este se puede

mejorar para incorporar nuevos recursos económicos al proyecto.

- 5) Demostramos que la calidad con que contamos es buena, para que los ingresos internos y externos sean mayores para su beneficio.
- 6) Por último y una vez demostrada que la calidad se ve favorecida por los costos de inversión y recaudación, se deberá relacionar el proyecto con otros similares para comparar el nivel de calidad en que nos encontramos a nivel nacional o internacional.

La evaluación de este tipo, permitirá establecer ante los administradores del proyecto la efectividad del servicio, pero no la calidad en la información para el apoyo en la satisfacción de necesidades de información de los usuarios.

Evaluación de servicios por costo – beneficio

Como se mencionó en el punto anterior, la evaluación del costo se encuentra en dos sentidos, la correspondiente al dueño de la biblioteca digital y la inversión realizada por el usuario.

Los costos de inversión pueden tener diferentes niveles y objetivos sobre la biblioteca digital, para la adquisición del acervo, equipo y recursos y para la prestación de los servicios de calidad. Pero ambos casos buscan un beneficio para el organismo responsable de la biblioteca.

En este caso, pensamos que si la inversión es alta, el beneficio también debe ser igual o mayor, tanto para la biblioteca como para los usuarios que hacen uso de ella, debido a que los ingresos fueron planeados con anterioridad y al existir una eficiente y bien fundamentada estructura con los costos necesarios se espera por lo tanto que el proyecto rinda los beneficios planeados.

Para hacer una evaluación de este tipo, la parte del costo ya se conoce, por lo tanto debemos pasar al beneficio, tomando como punto de partida las metas y objetivos establecidos desde el inicio. Para esto, los pasos a seguir serían:

- 1) Separa el beneficio del usuario y de la institución, que aunque van de la mano, debemos saber cual de los dos atacaremos

primero para conocer su beneficio y como se relaciona con el otro. En una biblioteca que cuenta con sus colecciones digitales a disposición de los usuarios de forma libre, el beneficio es muy difícil de calcular, debido a que muchos usuarios entran por curiosidad y no realmente a satisfacer una necesidad de información.

- 2) Conformar las herramientas de evaluación y aplicarlas al mismo tiempo para los usuarios y la institución, midiendo con ello los niveles de beneficio de los dos y la línea que sigue cada uno en ellos.
- 3) Tabular los resultados de forma separada y unirlos en los casos en que se amerite
- 4) Presentar los resultados de la evaluación y compararlos con los compromisos, metas y objetivos que se debían cubrir.

Modelo de evaluación calidad–costo–beneficio

Este modelo es la unión de los dos puntos anteriores, en donde la integración y eficiente desarrollo de sus elementos nos darán una biblioteca digital fortalecida, con usuarios satisfechos y con recursos suficientes que obliguen su permanencia en el mundo electrónico y digital.

Los elementos del modelo ya fueron vistos punto por punto, pero bajo esta estructura debemos enfocarnos a cuestiones específicas de relación.

En primer lugar los costos de inversión en la biblioteca digital permitirán su diseño, desarrollo, funcionamiento y mantenimiento, en donde no se pueden escatimar recursos para que el proyecto cubra los objetivos. Por ello, desde la planeación debemos ponernos objetivos reales a corto y mediano plazo, contemplando cada uno de los aspectos que debemos cubrir para permanecer en Internet.

La calidad por otro lado va de la mano con el beneficio, debido a que si tenemos recursos para el desarrollo, ofrecemos servicios de calidad, el beneficio será la recompensa del ciclo de la biblioteca digital. La calidad es sin duda el factor por lo que luchamos todos ya que si esta nos favorece estaremos compitiendo contra las mejores bibliotecas

digitales de nuestra área y con ello nuestros usuarios conseguirán satisfacer sus necesidades de información, siendo este su beneficio.

La calidad de los servicios y su liga directa con la de las colecciones no puede romperse, debido a que sucedería como en cualquier unidad de información: que si las colecciones son malas la calidad y el beneficio es deficiente y por lo tanto los costos no están dando los resultados esperados. O viceversa, si las colecciones son buenas y la calidad en los servicios es mala, el beneficio es por lo tanto mínimo.

Como se ve la calidad-coto-beneficio no pueden separarse y deben permanecer equilibrados para logra un eficiente funcionamiento de la biblioteca digital. De igual forma deben contemplarse los factores externos que pueden entorpecer la armónica unión, como son los usuarios y las tecnologías que emplean, así como los avances tecnológicos vertiginosos que estamos viviendo.

No obstante estos modelos pueden ser cuestionados libremente, dependiendo siempre de los intereses y necesidades de evaluación de cada uno de los evaluadores, recordemos solo que son propuestas y que en particular nos han dado resultados, pero cada biblioteca cuenta quizá con sus propias medidas de evaluación.

Los servicios y su certificación

Una vez iniciado un proyecto de biblioteca digital, es fundamental tener en la mira la certificación de la misma ante ISO u otro organismo de índole internacional, con la finalidad de marcar y darle continuidad a la calidad de los servicios y materiales incluidos en ella.

La certificación es quizá un punto que no hemos cubierto de lleno y que las bibliotecas no lo han tomado demasiado en serio, tal vez por las complicaciones que se presenten para su desarrollo, pero también por las limitaciones administrativas y académicas que existen en las unidades de información.

En México son pocas las bibliotecas que están trabajando en su certificación, pero son menos las que realmente están certificadas, debemos pensar por lo tanto que la certificación será la parte final del desarrollo del proyecto que nos permitirá contar con calidad que le dé confianza a los usuarios cuando consulten nuestra biblioteca digital.

La proyección de un proyecto digital busca un índice importante de calidad y eficiencia y es con un estímulo externo que nos obliga a mantener un estándar. No es un proceso lento, pero sí de un alto nivel administrativo, académico y de servicios que debemos tener muy en cuenta para su desarrollo.

Algunos puntos que se consideran para la certificación de una biblioteca digital son:

1. Alto contenido social y en algunos casos humano, dependiendo el tipo de biblioteca.
2. Ofrecer información digitalizada, referencial y electrónica de constante interés para los usuarios dentro del área de especialización.
3. Calidad visual y buen diseño.
4. Buena estructura general, legibilidad y excelente diseño de vínculos.
5. Buen funcionamiento de vínculos y rapidez de acceso a la información.
6. Servicios variados y calidad de los mismos.
7. Originalidad del proyecto.
8. Calidad y vigencia de la información.
9. Contar con una cantidad considerable de información que pueda satisfacer realmente gran parte de las necesidades de información de los usuarios.

Estos son puntos generales, con la posibilidad de desglosarlos a tal grado que podamos contemplar cada uno de los miembros que conforman la biblioteca digital de forma unitaria.

Cabe señalar, como nota final, que lo analizado y expuesto en el documento comprende la experiencia acumulada y las aportaciones de la literatura revisada, enfocadas ambas a la situación nacional y a sus bibliotecas digitales.

El cobro de servicios en la biblioteca digital

Una complicación que se ha dado a nivel mundial es el cobro de servicios en las bibliotecas o unidades de información, por el concepto que se tiene de que estos organismos son de apoyo para la

sociedad en general, estableciéndose desde hace muchos años que no se deben de cobrar.

Bajo estas circunstancias y demostrando que existen servicios con valor agregado en donde se realiza una importante inversión económica, deben de retribuir ingresos para seguirlos sosteniendo. Tal es el caso de las bibliotecas digitales, en donde la inversión en personal, equipo y telecomunicaciones es amplia.

Como se señalo en puntos anteriores, el formato de biblioteca ha cambiado pero el concepto de acceso a la información sigue siendo el mismo y mientras aparezca la palabra biblioteca el usuario entenderá que es un lugar que le permitirá acceder a materiales para satisfacer sus necesidades, incorporando en el mismo concepto gratuidad. Aunado a esto al hablar de digital y su acceso remoto, estamos sobreentendiendo que se requiere el uso de Internet para su consulta y es más complicado establecer una cuota pues siempre se ha manejado que la red debe ser libre y gratuita, al igual que todos los servicios incluidos.

Bajo este sentido, no estamos hablando de toda la población, pero si de una parte mayoritaria que desconoce como se maneja y cuanto se invierte en una biblioteca digital. Por ello surge una pregunta que nos hemos hecho:

¿Se deben y/o pueden cobrar los servicios de información en la biblioteca digital?

Pregunta muy difícil de contestar, debido a que si aun no se ha llegado a unificar los criterios en los cobros de servicios de información y las mismas tarifas en las bibliotecas tradicionales (véase el caso concreto de la UNAM en donde su sistema incorpora 136 bibliotecas y unas si dan el servicio, otras no y menos de una quinta parte los cobra con tarifas tan variadas), que nos esperamos de un nuevo concepto como es la biblioteca digital, en donde los avances tecnológicos la están haciendo cambiar de cara e ideas en periodos muy cortos.

Desde nuestro punto de vista en las bibliotecas digitales al igual que en las unidades de información tradicionales, todos los servicios con valor agregado deben cobrarse en tres líneas:

- 1) A los usuarios internos bajo un costo que establezca la organización, siendo este moral, intelectual, económico o laboral, dependiendo la actividad de cada uno de los usuarios.
- 2) A los usuarios externos cautivos, los cuales requerirán la información de nuestra biblioteca digital para realizar sus actividades, que bien pueden pagar una clave o más de acceso para su consulta anual o como lo establezca el administrador de la biblioteca.
- 3) A los usuarios potenciales o a todos los usuarios de Internet que tengan la necesidad de acceder a la biblioteca de manera espaciada y sin obligación de firmar un convenio u contrato.

Cobrar y pagar servicios en Internet es una forma que sé esta popularizando, desde el sector gobierno para el cobro de servicios y recaudación fiscal hasta la iniciativa privada para el pago de productos están tomando estas medidas con buen éxito para todos, de hecho una parte importante de librerías electrónicas como Amazon.com y Barnes and Noble, realizan todas sus transacciones bajo esta estructura para la venta tanto de sus libros impresos como electrónicos.

Pero ahora bien, en este modelo de biblioteca ¿Qué servicios son susceptibles de cobro?. Pregunta también difícil de contestar por todo lo que engloba y por las nuevas formas de acceder a los contenidos, en donde parte de la inversión para la consulta de los materiales digitales la realiza el usuario final en su casa, oficina o salón de clases, con la compra del equipo y el pago del acceso a Internet.

Tomando muy en cuenta esto, los servicios que se deben de cobrar en una biblioteca digital, son:

- A) El acceso a la consulta de la información, siempre y cuando se trate de una biblioteca digital particular, especializada y en donde la inversión haya sido cubierta por un solo organismos, el cual no sea ni una biblioteca o un centro de investigación que reciba subsidios por parte del gobierno.

- B) La impresión de documentos, bajo un costo por artículo, número de hojas, capítulos de libros, registros, estadísticas, etc.
- C) El respaldo de información en disco duro, disquete, tecnología óptica o algún otro formato electrónico.
- D) La consulta a bases de datos de cualquier índole, sean propias o adquiridas.
- E) La documentación electrónica, en donde el administrador de la biblioteca hará llegar al usuario solicitante los documentos requeridos en formato digital.
- F) La disseminación selectiva de la información.
- G) La consulta de catálogos bibliográficos con la posibilidad de acceso a textos completos.
- H) La visualización en pantalla de contenidos y/o textos completos.

Estos serían solo algunos servicios que pudieran cobrarse, pero siempre debemos pensar en que la información tiene un costo, sea económico, moral o intelectual y por lo tanto un valor para cada uno de los interesados, por ello si se le esta dando al usuario nuevos servicios bajo otro concepto ahorrándoles tiempo y dinero en la recuperación de los datos (valor agregado), es necesario recuperar parte de lo invertido para la actualización de información y tecnológica de la biblioteca, debido a que la actualización tecnológica cada vez es más corta.

Por otra parte, antes de realizar el cobro de los servicios en la biblioteca digital y una vez establecido cuales serán susceptibles de pago, debemos determinar políticas bien claras de cobro.

En estas políticas debemos cubrir diferentes aspectos como: tarifas, moneda a utilizar, forma de pago, tipos de usuarios, niveles de acceso, convenios institucionales, controles administrativos, personal responsable, actualización de equipos y destino de los recursos.

Sabemos que el establecer políticas de cobro en la biblioteca digital, como se dijo antes, es difícil y más aun si no se ha podido establecer correctamente en los servicios electrónicos, pero debemos recordar aquí que este modelo de biblioteca digital esta en cambio y actualización constante con base en la tecnología, las telecomunicaciones y los nuevos formatos en el manejo de la información y si en este momento iniciamos a cobrar los servicios,

quizá en unos años más estos servicios pasen a ser tradicionales o básicos que ya no podrán ser cobrados, tal y como sucedió en las bibliotecas de los 90's, en donde la consulta a bases de datos se cobraba y después se convirtió en un servicio más a ofrecer.

Ahora bien, es cierto que Internet contiene un mundo de información de todo tipo y una parte de ella es comercial, poco interesante y relevante para una sociedad habida de conocimiento, y más aún para los académicos, docentes y científicos. Por ello se plantea el proyecto de Internet 2, en donde la participación directa de los administradores de información en conjunto con los especialistas en cómputo, es la conformación e integración de bibliotecas digitales con información académica que apoyen en forma directa a los interesados. No sabemos a ciencia cierta y en un futuro medio que medidas se tomarán para las bibliotecas digitales, pero lo que sí entendemos es que es importante planear eficientemente el desarrollo de las mismas para que no queden obsoletas a corto plazo.

Los servicios en las bibliotecas digitales para los académicos son básicos y si su número se ve favorecido es ideal para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto el mantener al día la biblioteca digital tanto en información como en tecnología de punta conlleva a sobrevivir en la red y a implementar mejores servicios, pensando en Internet 2 en donde la competencia académica y de servicios entre todas las bibliotecas digitales que surjan será impactante. Es entonces que debemos preguntarnos si *¿debemos cobrar los servicios en la biblioteca digital para sobrevivir, una vez participando en el proyecto de Internet 2?*

Se ha hablado en repetidas ocasiones sobre la globalización de la información y no solo eso si no sobre el intercambio libre de la misma en beneficio del desarrollo social de la humanidad, en donde la información académica debe ser libre y democrática. Viéndolo de esa manera y entendiendo que Internet 2 será una red académica 100%, *¿entonces no se podrán cobrar los servicios en la biblioteca digital?* Esto es uno de los puntos medulares en el diseño de servicios en las bibliotecas digitales, siendo además tema de discusión por parte de gobernantes, académicos, estudiantes, bibliotecarios y otros personajes involucrados en el asunto.

Pasando a otro tema relacionado, la inversión para la conformación de una biblioteca digital, el diseño de servicios y su inclusión en Internet 2, representa una suma importante, no solo de recursos económicos, sino también humanos y tecnológicos. Desde la suscripción a revistas digitalizadas, adquisición de libros electrónicos, digitalización de material, compra de bases de datos, conformación de catálogos, etc., la inversión a realizarse debe ser planeada eficientemente para evitar hacer inversiones innecesarias.

Dicha planeación encaminará sus objetivos hacia cuatro rubros de inversión:

- a) Tecnologías de información, telecomunicaciones, intranet, equipo de cómputo y capacidades de almacenamiento, planeando a corto y mediano plazo con el objetivo de fortalecer el proyecto.
- b) Suficientes recursos humanos en bibliotecología y cómputo, que permitan el desarrollo de la biblioteca digital y de sus servicios, con su respectiva prospectiva.
- c) Recursos digitales, sean adquiridos o propios, así como bases de datos y software de almacenamiento y recuperación de información, que faciliten su mantenimiento y actualización.
- d) Usuarios a los que está dirigido el proyecto, tanto internos, potenciales y externos, determinando si se deberá realizar una inversión para su capacitación y el costo beneficio de los servicios ofrecidos, principalmente hacia los usuarios internos.

Valorando los rubros anteriores, la inversión para el diseño, desarrollo y puesta en marcha de una biblioteca digital puede alcanzar varios miles de dólares y no solo eso si no la planeación y el ofrecimiento de sus servicios aumentarían los costos. Por lo tanto, es necesario considerar el cobro de servicios a diferente escala como se propuso anteriormente, debido a que cada día el crecimiento de una biblioteca de este tipo consumirá un mayor número de recursos y un compromiso, ahora sí, social de tener actualizados a sus usuarios cautivos.

Bibliografía consultadas

- Cornella, A.** “*Pagar por información de calidad*”. En El profesional de la Información. 10 (6), junio de 2001. pp. 22.
- Baiget, T.** “*Host y bases de datos en la era Web*”. En El profesional de la Información. 10 (3), marzo de 2001. pp. 19-20.
- Éito Brun, R.** “*Escritorios digitales: la gestión del conocimiento según Microsoft*”. En El profesional de la Información. 10 (1-2), enero-febrero de 2001. pp. 23-28.
- Keefer, A.** “*El proyecto Peak y sus implicaciones para el acceso a los artículos científicos*”. En El profesional de la Información. 10 (1-2), enero-febrero de 2001. pp. 28-31.
- Estivill, A. y Abadal, E.** Acceso a recursos web gratuitos desde las bibliotecas. En El profesional de la Información. 9 (11), Noviembre de 2000. pp. 4-20.
- Magán Wals. J. A.** “*El acceso gratuito a la información bibliográfica*”. En El profesional de la Información. 9 (7-8), julio-agosto de 2000. pp. 4-12.
- Tardón, E.** “*La biblioteca electrónica universitaria*”. En El profesional de la Información. 9 (6), junio de 2000. pp. 18-24.
- Jiménez, A., González, A. y Fuentes i Pujol, M.** “*Las hemerotecas digitales de la prensa en Internet*”. En El profesional de la Información. 9 (5), mayo de 2000. pp. 15-24.
- Hípola, P., Vargas –Quezada, B. y Senso, J. A.** “*Bibliotecas digitales: situación actual y problemas*”. En El profesional de la Información. 9 (4), abril de 2000. pp. 4-13.
- Mañá, F.** “*Posibles escenarios para las industrias digitales*”. En El profesional de la Información. 9 (1-2), enero febrero de 2000. pp. 4-10.
- García Testal, C.** “*Pagos, micropagos e Internet*”. En El profesional de la Información. 9 (1-2), enero febrero de 2000. pp. 11-19.